

**BALAI BESAR PENGUJIAN MINYAK DAN GAS BUMI
LEMIGAS**

PROSEDUR PENERIMAAN JASA LAYANAN

NOMOR DOKUMEN : 8.P.06

LEMIGAS

SALINAN TIDAK TERKENDALI :

SALINAN TERKENDALI :

NOMOR SALINAN :

PEMEGANG DOKUMEN :

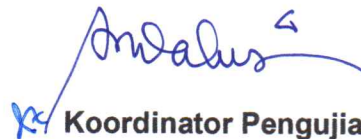
TANGGAL DITERBITKAN : 1 Desember 2023

Disetujui oleh,



Wakil Manajemen

Dibuat oleh,



**Koordinator Pengujian
Pengolahan Minyak Bumi**

NAMA DOKUMEN : PROSEDUR PENERIMAAN JASA LAYANAN

NOMOR DOKUMEN : 8.P.06

No.	Subyek	Halaman	Tingkat Revisi	Tanggal Terbit
1	Prosedur Penerimaan Jasa Layanan (8.P.06)	5	1.1	1-12-2023
2	Formulir Kajian Jasa Layanan (F.8.P.06-A)	1	1.1	1-12-2023

LEMIGAS	BALAI BESAR PENGUJIAN MINYAK DAN GAS BUMI LEMIGAS	No. Dokumen : 8.P.06
	PROSEDUR PENERIMAAN JASA LAYANAN	Revisi : 1.1 Halaman : 1 dari 5

1. TUJUAN

Prosedur ini menetapkan tata cara penerimaan pekerjaan jasa layanan yang disediakan organisasi agar proses penerimaan pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang berlaku, bermutu, konsisten dan memuaskan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup jasa layanan yang disediakan oleh BBPMGB LEMIGAS adalah:

- a. Jasa layanan pengujian/kalibrasi dan studi
 1. Jasa laboratorium eksplorasi
 2. Jasa laboratorium eksploitasi
 3. Jasa laboratorium proses
 4. Jasa laboratorium aplikasi produk
 5. Jasa laboratorium teknologi gas
 6. Jasa laboratorium kalibrasi
- b. Jasa layanan penunjang pengujian dan studi
 1. Jasa penggunaan lahan dan gedung
 2. Jasa penggunaan peralatan dan mesin
 3. Jasa pencetakan
 4. Jasa promosi
 5. Jasa *blending*
 6. Jasa sertifikasi
- c. Jasa layanan perbantuan tenaga ahli

Catatan:

Jasa penggunaan lahan dan gedung, jasa penggunaan peralatan dan mesin, jasa pencetakan serta jasa promosi merupakan jasa layanan BBPMGB LEMIGAS yang tidak mengacu pada SNI ISO/IEC 17025:2017.

3. DEFINISI

- 3.1. **Jasa Layanan** adalah kegiatan yang mencakup jasa pengujian/kalibrasi dan jasa studi, jasa penunjang pengujian dan jasa studi, serta jasa perbantuan tenaga ahli.
- 3.2. **Penerimaan jasa layanan** adalah proses untuk mendapatkan pekerjaan dari pelanggan sampai diterimanya kontrak, Surat Perintah Kerja (SPK) atau sejenisnya.
- 3.3. **Perikatan** adalah segala bentuk kesepakatan kedua belah pihak yang tertuang dalam kontrak/perjanjian/PO/WO/SO.

4. RUJUKAN

- 4.1 PMK 171 Tahun 2018 tentang tarif layanan BLU PPPTMGB "LEMIGAS".
- 4.2 SK Pimpinan BLU PPPTMGB "LEMIGAS" nomor 03.K/54/BLM.U/2019.
- 4.3 Pedoman Mutu BBPMGB LEMIGAS Bab 8.
- 4.4 ISO 9001:2015 butir 8.1.
- 4.5 SNI ISO/IEC 17025:2017 butir 5 dan 7.

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Kepala BBPMGB LEMIGAS bertanggung jawab untuk menyetujui dan menandatangani perikatan tersebut.
- 5.2. Koordinator bertanggung jawab menunjuk Ketua Kelompok/Subkoordinator yang terlibat dalam pelaksanaan Jasa Layanan dan mengkaji konsep perikatan Jasa Layanan.
- 5.3. Subkoordinator Afiliasi bertanggung jawab dalam mengkaji konsep perikatan Jasa Layanan dari aspek hukum.
- 5.4. Ketua Kelompok/Subkoordinator yang ditunjuk bertanggung jawab dalam mengkaji dan menyiapkan Proposal Jasa Layanan.
- 5.5. Penanggung Jawab Unit Pemasaran (PJU Pemasaran) bertanggung jawab dalam menyiapkan dokumen tender dan penerimaan jasa layanan bersama Ketua Kelompok/Subkoordinator yang ditunjuk, dan mengikuti proses tender untuk pekerjaan Jasa Layanan.
- 5.6. Bendahara Penerimaan menyiapkan *Bidbond* (Jaminan Penawaran) untuk melengkapi persyaratan tender yang diminta oleh pelanggan.
- 5.7. PJU K2LK setiap satuan kerja menyiapkan persyaratan SMK2LK yang diminta oleh pelanggan.
- 5.8. Penanggung Jawab Unit (PJU) Administrasi bertanggung jawab dalam mendokumentasikan rekaman penerimaan Jasa Layanan.

6. TATA CARA

6.1 Penerimaan Jasa Layanan Berdasarkan Permintaan Pelanggan

- 6.1.1 Permintaan pekerjaan jasa layanan dari pelanggan yang diterima oleh organisasi diteruskan kepada Koordinator terkait serta dicatat oleh Unit Administrasi.
- 6.1.2 Koordinator menunjuk Ketua Kelompok/Subkoordinator yang menjadi penanggung jawab pelaksanaan jasa layanan. Penunjukan Ketua Kelompok/Subkoordinator tersebut didasarkan pada ruang lingkup permintaan jasa layanan atau kesepakatan para Ketua Kelompok/Subkoordinator dalam rapat koordinasi.
- 6.1.3 Ketua Kelompok/Subkoordinator yang ditunjuk, melakukan Kajian Permintaan Jasa Layanan yang dituangkan dalam Formulir Kajian Jasa Layanan (F.8.P.06-A) dan hasilnya disampaikan kepada Koordinator untuk mendapatkan persetujuan.
- 6.1.4 Ketua Kelompok/Subkoordinator menyiapkan proposal/penawaran apabila pekerjaan tersebut disetujui.

Proposal/penawaran untuk jasa pengujian dan penelitian minimal berisi informasi sebagai berikut:

- a. Jangka waktu pelaksanaan
- b. Bidang keahlian yang dilibatkan
- c. Metodologi/tahapan pekerjaan
- d. Metode uji yang digunakan
- e. Pengambilan sampel
- f. Biaya/lingkup pekerjaan

Proposal/penawaran untuk jasa penunjang pengujian minimal berisi informasi sebagai berikut:

- a. Jangka waktu pelaksanaan
- b. Bidang keahlian yang dilibatkan
- c. Metodologi/tahapan pekerjaan
- d. Biaya/lingkup pekerjaan

Proposal/penawaran untuk perbantuan tenaga ahli minimal berisi informasi sebagai berikut:

- a. Jangka waktu perbantuan tenaga ahli
- b. Jumlah tenaga ahli yang diperbantukan
- c. Biaya perbantuan tenaga ahli
- d. *Curriculum vitae* tenaga ahli (apabila diperlukan)

Proposal/penawaran untuk sewa peralatan laboratorium minimal berisi informasi sebagai berikut:

- a. Jenis alat yang disewakan
- b. Spesifikasi alat yang disewakan
- c. Jangka waktu penyewaan alat
- d. Biaya penyewaan alat
- e. Operator alat (apabila diperlukan)

6.1.5 Ketua Kelompok/Subkoordinator menyampaikan hasil kajian jasa layanan kepada Koordinator untuk diteruskan kepada pelanggan apabila hasil kajian tersebut ditolak.

6.1.6 Kajian permintaan maupun konsep proposal/penawaran tersebut disampaikan kepada Koordinator untuk disetujui, kemudian dikirim kepada pelanggan melalui PJU Pemasaran.

6.1.7 Apabila pelanggan telah menyetujui proposal/penawaran yang diajukan, maka PJU Pemasaran meminta pelanggan untuk menerbitkan Surat Perintah Kerja yang dapat berupa POWO/SO.

6.1.8 POWO/SO yang diterima ditindaklanjuti sebagai berikut:

6.1.8.1 Permintaan pekerjaan bersifat perikatan.

- a. Jika perikatan dibuat oleh pelanggan, maka PJU Pemasaran dan Subkoordinator Afiliasi bertanggung jawab dalam berkomunikasi dengan pelanggan untuk memahami isi serta memastikan selesainya konsep perikatan tersebut.
- b. Jika perikatan tersebut dibuat oleh organisasi, maka PJU Pemasaran dan Subkoordinator Afiliasi menyiapkan konsep perikatan berdasarkan proposal yang telah disetujui oleh pelanggan.

- c. Apabila kedua belah pihak telah saling menyetujui, maka konsep perikatan tersebut diparaf pada masing-masing lembar oleh Ketua Kelompok pelaksana dan Subkoordinator Afiliasi.
- d. Dokumen kemudian dibubuhi paraf Koordinator pelaksana dan Kepala Bagian Umum pada kolom tanda tangan Kepala Balai untuk kemudian ditandatangani Kepala BBPMGB LEMIGAS dan pelanggan berkewajiban untuk menandatangani.
- e. Dokumen asli perikatan yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak disimpan oleh Subkoordinator Afiliasi.
- f. Salinan kontrak didaftarkan ke dalam sistem Jasa Layanan Terpadu (JLT) melalui Pusat Informasi dan Layanan Terpadu (PILT).

6.1.8.2 Permintaan pekerjaan pengujian/kalibrasi bersifat langsung (PO/WO/SO/Dokumen Lainnya)

- a. PO/WO/SO/Dokumen lainnya yang diterbitkan pelanggan diterima oleh Pelayanan Pelanggan/*Customer Service* percontoh di PILT.
- b. Personel penerima percontoh di PILT menginput data percontoh ke aplikasi JLT dan mengidentifikasi/mengecek percontoh sesuai jenis mata uji yang diminta.
- c. Petugas penerima percontoh di PILT mencetak tanda terima percontoh dan *barcode* untuk ditempel pada setiap percontoh.
- d. Petugas penerima percontoh di PILT mengirimkan percontoh tersebut kepada petugaspenerima percontoh Kelompok Kerja.
- e. Petugas penerima percontoh di Kelompok Kerja menerima, memverifikasi dan mendistribusikan percontoh kepada Ketua Kelompok/Subkoordinator.
- f. Ketua Kelompok/Subkoordinator memverifikasi percontoh dan data dukung, menunjuk dan menyerahkan percontoh kepada Kepala Laboratorium.
- g. Kepala Laboratorium menunjuk dan mendistribusikan percontoh kepada analis/teknisi untuk dilakukan pengujian/kalibrasi.
- h. Analis/teknisi membuat dan menyampaikan laporan hasil uji/kalibrasi kepada Kepala Laboratorium.
- i. Kepala Laboratorium memverifikasi, menyiapkan dan melaporkan laporan hasil uji/kalibrasi dan menyampaikan kepada Unit Administrasi.
- j. Unit Administrasi mencetak Laporan Hasil Uji (LHU) Laboratorium/Sertifikat Kalibrasi.
- k. Ketua Kelompok/Subkoordinator Sarana Pengujian memverifikasi dan menandatangani dokumen Lampiran LHU Laboratorium/Sertifikat Kalibrasi.
- l. Kepala BBPMGB LEMIGAS menandatangani LHU Laboratorium/Sertifikat Kalibrasi yang telah diparaf koordinator.
- m. Setelah LHU Laboratorium/Sertifikat Kalibrasi ditandatangani, Sekretariat Kepala BBPMGB LEMIGAS menyerahkan LHU/Sertifikat Kalibrasi kepada PILT.
- n. Personel PILT menyerahkan LHU Laboratorium/Sertifikat Kalibrasi kepada pelanggan.

6.2 Penerimaan Jasa Layanan Berdasarkan Tender/Lelang

- 6.2.1** Setiap informasi lelang/tender dari pelanggan diteruskan kepada Ketua Kelompok/Subkoordinator terkait untuk dikaji dan diputuskan apakah perlu mengikuti lelang/tender tersebut.
- 6.2.2** Jika diputuskan untuk mengikuti lelang/tender, Ketua Kelompok/Subkoordinator bersama dengan PJU Pemasaran menyiapkan dokumen penawaran/dokumen tender, dan mengikuti proses lelang/tender sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 6.2.3** Apabila organisasi dinyatakan sebagai pemenang, informasi tertulis dari pelanggan mengenai pemenang tender yang diterima oleh organisasi kemudian ditindaklanjuti oleh PJU Pemasaran dan Ketua Kelompok/Subkoordinator terkait.
- 6.2.4** Proses Perikatan diatur sesuai dengan tata cara pada butir 6.1.8.1.
- 6.2.5** Pelaksanaan pekerjaan selanjutnya sesuai dan mengacu pada Prosedur Pelaksanaan Jasa Layanan (8.P.07) dan/atau Prosedur Laboratorium (8.P.08).

6.3 Perubahan Perikatan

- 6.3.1** Perubahan yang terjadi pada Perikatan atas kesepakatan bersama.
- 6.3.2** Ketua Kelompok/Subkoordinator bersama PJU Pemasaran melakukan negosiasi dengan pelanggan menyangkut ruang lingkup, waktu pelaksanaan, biaya, dan tenaga ahli. Apabila telah mencapai kesepakatan bersama maka penyusunan amandemen Perikatan harus sesuai dengan tata cara pada butir 6.1.8.1.
- 6.3.3** Perikatan yang telah diubah harus dilaksanakan oleh personel terkait.
- 6.3.4** Semua rekaman yang terkait dengan prosedur penerimaan pekerjaan dan Perubahan Perikatan harus didokumentasikan oleh PJU Administrasi, Subkoordinator Afiliasi dan PILT.

7. DOKUMEN TERKAIT

- 7.1** Prosedur Pelaksanaan Jasa Layanan (8.P.07)
7.2 Prosedur Laboratorium (8.P.08)
7.3 Formulir Kajian Jasa Layanan (F.8.P.06-A)

Nomor KJL : _____
Tanggal : _____

Nomor Referensi Permintaan/Proposal: _____

Sifat Kajian: Kajian Permintaan
 Perubahan Perikatan

1. Nama Perusahaan : _____ Telepon: _____ Fax: _____

2. Alamat Perusahaan : _____

3. Permintaan Pelanggan Terhadap : Jasa Pengujian Laboraturium Jasa Kalibrasi Jasa Blending
: Jasa Perbantuan Tenaga Ahli Jasa Studi Jasa Penyewaan Alat / laboratorium
 Penggunaan Lahan & Gedung Pencetakan & Promosi

4. Lingkup Permintaan Pelanggan

- Koordinator : DPMU DPMS DPMR DPMT DPMP DPMA
: DPMG DPME
- Subkoordinator/Kelompok* : _____

5. Metode Permintaan Pelanggan

- Metode Uji/Kalibrasi : Seluruhnya, Sebagian
- Metode Pekerjaan : _____

6. Kajian Financial : Ya, Tidak, Tunda.
Keterangan : _____

7. Kajian Legal : Ya, Tidak, Tunda.
Keterangan : _____

8. Kajian Teknis

- Personel/Tenaga Ahli : Tersedia / Tidak Tersedia *
Keterangan: _____
- Metoda Uji/Kalibrasi : Tersedia / Tidak Tersedia *
Keterangan: _____
- Metoda Pekerjaan : Dapat dilakukan / Tidak dapat dilakukan *
Keterangan: _____
- Sarana : Tersedia / Tidak Tersedia / Perlu Investasi *
Keterangan: _____
- Pelaksana : Laboratorium _____, Tim _____
- Waktu : _____ Hari, sejak Perikatan disetujui *

9. Kesimpulan

- Permintaan dapat diterima / ditolak / ditunda / disubkontrakkan *
Keterangan : _____
- Estimasi Biaya : _____ **Rupiah/USD) ***

*Keterangan: *) Coret yang tidak perlu*

Disiapkan oleh,
Ketua Kelompok/Subkoordinator

(_____)

Dist: 1. Arsip; 2. Unit Adm. Jika diperlukan gunakan lampiran